

El lenguaje corporal

”

Susana Pumarega, DVM

Clínica Veterinaria Draco y CEVETS

CON FRECUENCIA SE COMENTA QUE NO SE DEBEN UTILIZAR DETERMINADAS PALABRAS “MALSONANTES”, O JERGAS EN UNA CONVERSACIÓN. ES CIERTO QUE EN LA ACTUALIDAD, PROBABLEMENTE POR CIRCUNSTANCIAS SOCIALES, SE HA PERDIDO MUCHO VOCABULARIO: LOS MENSAJES DE WHATSAPP SE HACEN CON ESCASEZ DE PALABRAS ACOMPAÑADOS DE ICONOS, ABREVIATURAS, ETC.

Todo esto conduce a cometer garrafales faltas de ortografía, a no saber utilizar correctamente las reglas de puntuación (punto y seguido, punto y aparte, punto y coma, tildes, “b” y “v”, y las “h”), vamos que en redacción un suspenso.

Sin embargo, como el lenguaje escrito es una tarea que en teoría debemos de saber perfectamente desde la ESOvamos a abordar el “lenguaje corporal”.

Este lenguaje NO consiste en si alguien levanta una ceja o si mira a la izquierda o a la derecha ante una pregunta o si cruza las piernas al sentarse.

Digamos que el lenguaje corporal son nuestros sentimientos y empatía hacia la persona que tenemos delante expresados por nuestro cuerpo y que “alguien” le ha puesto ese nombre y ha creado toda una ciencia.

En la profesión de ATV nos tenemos que enfrentar con clientes que serán más o menos de nuestro agrado, pero que en resumen son clientes

y recordemos un detalle muy importante: **“La nómina del personal de la clínica entra por la puerta; no cae del techo.”**

Por ello, al recibir a un cliente, deberemos de saludar, prestar atención en su demanda y mostrar amabilidad.

Pensemos por un momento en nosotros e imaginemos que entramos en cualquier consulta y ocurre lo siguiente:

- la persona responsable de recepción no responde a nuestro saludo o responde sin mirarnos y continúa con su actividad.
- la persona responsable de recepción no está en su puesto y estamos solos en la sala de espera durante un tiempo.
- la persona responsable de recepción nos responde bruscamente...



- la persona de recepción es muy amable con nuestra mascota, pero a nosotros no nos dirige una palabra.
- la persona que nos recibe lleva exceso de perfume o no tiene un buen olor corporal.
- la persona que nos recibe se apoya sobre el mostrador o la pared y se dirige a nosotros en esa actitud.
- la persona que nos recibe no lleva uniforme o éste está sucio.
- la persona que nos recibe nos hace patente que "tiene mucho lío".

- la persona que nos recibe cruza los brazos por delante y nos contesta de forma seca o cortante.

Evidentemente nuestra opinión del establecimiento no sería positiva.

El ATV es la primera imagen de la clínica y si la actitud es negativa, no servirá de mucho que el veterinario sea una eminencia; el cliente estará perdido.

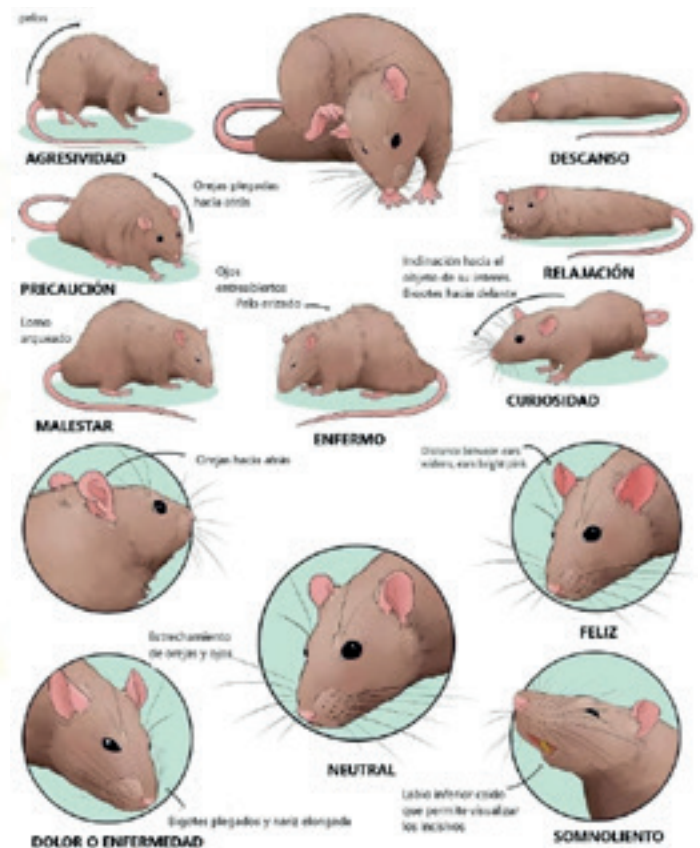
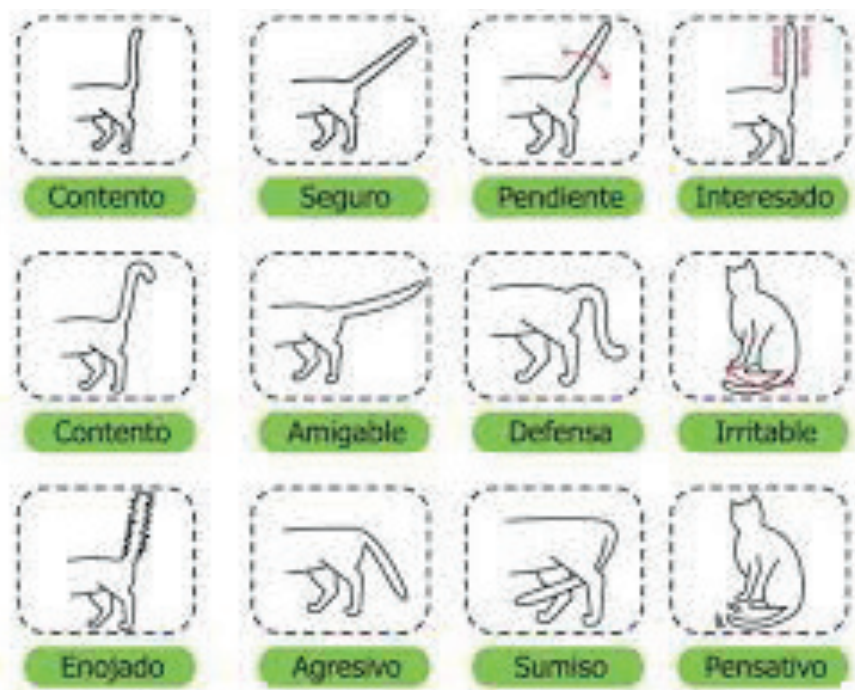
En un trabajo de cara al público no sirve la frase de "es que hoy tengo un mal día".....no vale; nadie tiene la culpa de nuestras frustraciones o mal humor o un ocasional dolor de muelas.

Si existe "ese mal día" debemos de cuidar la imagen que damos y si el malestar nos lo impide, comunicárselo al responsable y que nos designe temporalmente otra tarea dentro de la empresa.

Deberemos de pensar de cómo nos gustaría a nosotros que nos recibieran y aplicarlo en nuestro trabajo, independientemente de si ya conocemos a ese cliente y no es de nuestro agrado.

Por otro lado, y siguiendo con el "lenguaje corporal" es de especial importancia en nuestra profesión: como personal que está en contac-

Veamos algunos ejemplos:



to con animales, el lenguaje corporal es el que “entienden” en mayor porcentaje nuestras mascotas y es el nuevo “idioma” que tendremos que aprender, interpretar y entender prioritariamente.

- Si nos acercamos con movimientos bruscos a un gato en la clínica, lo más probable es que su respuesta sea de ataque.
- En el caso de los perros, la modulación de nuestra voz también es importante junto con el lenguaje corporal.

Deberemos de saber interpretar determinados movimientos en los animales y su significado antes de hacerles una caricia o “acercar la cara”.

También, con la experiencia; hemos visto que hay determinados animales que no admiten la voz masculina o la femenina. Generalmente esta información la suelen facilitar los dueños. Es más frecuente en loros y en algún gato.

Así mismo, en clientes que ya acuden con frecuencia, nos encontra-

mos que sus mascotas se comportan mejor con unos veterinarios que con otros, y evidentemente se les debe de dar ese “capricho” si es posible.

El observar a cualquier animal que acude a nuestra clínica, sus movimientos, sus reacciones, sus respuestas ante un estímulo, es un idioma fascinante que aporta tanto a nuestro conocimiento del “lenguaje corporal”, que trasladarlo e interpretarlo en el ser humano resulta elemental y básico.

Imágenes cedidas por los autores

